

**تأثير الالتزام الوظيفي في تبسيط الاجراءات الادارية**

دراسة ميدانية في مديرية شؤون البطاقة الوطنية

**The effect of job commitment in simplifying administrative procedures  
A field study in the Directorate of National Card Affairs**أ.د. سماح مؤيد محمود  
Prof. Dr. Samah Moayed Mahmoudحيدر ستار صبي  
Haider Satar Saby

تاريخ تقديم البحث: 2022/06/05

تاريخ قبول البحث: 2022/06/19

**المستخلص :**

يهدف الباحثان في هذا البحث الى معرفة مدى تأثير الالتزام الوظيفي في مديرية شؤون البطاقة الوطنية من خلال المحاور الاساسية والمتمثلة بـ (الالتزام بأداء واجبات العمل، الالتزام بأوقات الدوام الرسمي، الالتزام بالقوانين والانظمة النافذة) ، ومدى مساهمتها في تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية وتمثلت مشكلة البحث التي تم التوصل اليها من خلال الدراسة الاستطلاعية الاولى التي اجريت في المديرية المبحوثة ، بوجود ضعف في تبسيط الاجراءات المعتمدة ، وتم اختيار مديرية شؤون البطاقة الوطنية التابعة لمديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في وزارة الداخلية مجتمعاً للبحث ، وتم اختيار عينة البحث من الموظفين العاملين في المديرية المبحوثة وبلغ عددهم (216) موظفاً و لتحقيق اختبار الفرضيات استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ، وتم الاعتماد على استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، فضلاً عن الزيارات والمعاشية الميدانية والملاحظة المباشرة وتجميع الكثير من البيانات من خلال التشخيص الواقع الفعلي للمديرية المبحوثة ، ولتحقيق ذلك صنفت فرضية رئيسة تفرعت منها ( 3 ) فرضية فرعية .

وتوصل الباحثان الى مجموعة من النتائج ، لعل ابرزها وجود علاقة تأثير بين الالتزام الوظيفي في تبسيط الاجراءات الادارية ، وان الاجراءات الحالية بحاجة الى تبسيط اكثر بشكل يتلائم مع الطموحات المستقبلية للمديرية المبحوثة وهذا ما تم تأكيده في الجانب العملي .

**الكلمات المفتاحية : الالتزام الوظيفي ، تبسيط الاجراءات الادارية****Abstract :**

The two researchers aim in this research to find out the impact of job commitment in the Directorate of National Card Affairs through the main axes of (commitment to perform work duties, commitment to official working hours, commitment laws and regulations in force), and the extent of their contribution to achieving simplification of administrative procedures the research problem that was reached was represented by the preliminary exploratory study that was conducted in the surveyed directorate. there is a weakness in simplifying the approved procedures, and the Directorate of National Card Affairs has been selected the Directorate of Civil Status, Passports and Residence in the Ministry of Interior gathered for the research, and the research sample was selected of the employees working in the surveyed directorate, their number reached (216) employees. To achieve hypotheses testing the researchers used the descriptive analytical method, and the questionnaire was relied on as a tool for data collection about visits, field coexistence,

direct observation, and the collection of a lot of data through realistic diagnosis to achieve this, a main hypothesis was classified, from which (3) sub-hypothesis were categorized .

The researchers reached a set of results, perhaps the most prominent of which is the existence of an influence relationship between job commitment in simplifying the administrative procedures, and that the current procedures need to be simplified more in a way that suits the aspirations the future of the researched directorate, and this has been confirmed in practice .

**Keywords: career commitment, Simplify administrative procedures.**

#### المقدمة :

يعود الاهتمام المتنامي بإدارة الموارد البشرية منذ منتصف القرن العشرين في جزء كبير منه الى ادراك القيادات الادارية بأهمية هذا المورد وتأثيره المباشر والجوهرى في نجاح المنظمة, وهذا ما دفع المنظمات إلى رعاية النشاط المتعلق بهذا العنصر من قبل وحدة تنظيمية متخصصة هي الموارد البشرية التي تعمل على إيجاد مناخ تنظيمي مناسب يسهم في تحقيق رضا العاملين ورفع كفاءتهم الانتاجية .

ومن هذه الرؤى الفلسفية والمساهمات البحثية الحديثة في الدراسات الإدارية والتنظيمية هو الاهتمام بموضوع الالتزام الوظيفي وتأثيره في تبسيط الاجراءات الادارية لتعكس على مخرجات العمل الايجابية كضمان رضا المواطنين وتسهيل اجراءات انجاز معاملاتهم ، فالالتزام هو شعور الفرد بمسؤوليته داخل المنظمة اذ يؤنبه ضميره اذا ما تخلى عن اية قيمة من قيمها او اخل بأي نظام من انظمتها, فهو يدرك ان اخلاله سيؤثر لامحالة سلبا في عمل المنظمة وتحقيق اهدافها, فمن المؤسف ان تجد الموظف يهمل العمل بإتقان ويستيهن بمعنى الالتزام بالعمل او الوظيفة متناسيا بذلك اثره في رقي المنظمة او المجتمع وقد سارعت وزارة الداخلية العراقية متمثلة بمديرية شؤون البطاقة الوطنية بالأخذ بهذه التغيرات لمواكبة التطورات الحاصلة وتقديم افضل الخدمات للبلد .

ولما كان موضوع الالتزام الوظيفي يمثل حالة من تقدم العصر، وحاجة ملحة لا سيما مع تزايد اعداد الموظفين العاملين في القطاع العام ، وتعدد أغراضهم، وحقوقهم، ويمثل أيضاً أمراً عصبياً ملحاً لمدى تطبيقه في بعض دوائر وزارة الداخلية العراقية ، وليمثل حالة من تطور بلدنا أسوة ببلدان العالم المتطورة تكنولوجياً ولعلّه تأتي دراسات أخرى بعد هذه الدراسة تعطي الموضوع أهمية أكبر .

ويعتقد الباحثان بأن المنظمات التي تنتهج الاساليب التطويرية مع موظفيها وتشجعهم على مشاركة ارائهم ومقترحاتهم وتنمية قدراتهم وتحرص على ايجاد الوسائل التي من شأنها ان تحسن وتطور من ادائهم سوف تخلق موارد بشرية كفوءة وملتزمة .

ويهدف الباحثان الى معرفة تأثير الالتزام الوظيفي كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية كمتغير تابع في مديرية شؤون البطاقة الوطنية ، ومن اجل ذلك قدم الباحثان مجموعة من الفرضيات والتي تم اختبارها باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS منها معامل الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد R2 واختبار F وفي ضوء تلك النتائج توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات .

وبناء على ماتقدم تم تقسيم البحث الى اربعة مباحث ، حيث جاء المبحث الاول لمنهجية البحث وبعض الدراسات السابقة ، والمبحث الثاني الالتزام الوظيفي ، وتبسيط الاجراءات الادارية ، والمبحث الثالث الجانب العملي ، والمبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات .

## المبحث الاول / منهجية البحث

## اولاً : منهجية البحث

## 1- مشكلة البحث

وتمثلت مشكلة البحث هو بمعرفة مدى التزام الموظفين العاملين في المديرية المبحوثة من حيث الالتزام بما هو مطلوب منهم من حيث الاداء او الالتزام بأوقات العمل الرسمية او الالتزام بالقوانين والتعليمات. وهذا ما تلمسه الباحثان ايضاً عند اجرائهم الدراسة الاستطلاعية الاولى والقيام بزيارة تفقدية للمديرية المبحوثة وتحديد التزام الموظفين بالشكل الذي يسهم في تبسيط الاجراءات الادارية وبما يتوافق مع تحقيق طموحاتها المستقبلية في تقديم افضل الخدمات للمواطنين وتحقيق رضاهم من جهة ورفع الروح المعنوية للموظفين وزيادة التزامهم و ولائهم وانتمائهم للمديرية المبحوثة من جهة اخرى الامر الذي يسهم في رفع انتاجية المعاملات المنجزة وتشخيص معوقات العمل ومعالجتها .

واستناداً لما ذكر انفاً يمكن اظهار مشكلة الدراسة من خلال اثاره عدد من التساؤلات وكما يأتي :

1- ما هو مستوى الالتزام الوظيفي وابعاده في المديرية المبحوثة ؟

2- ما طبيعة العلاقة التأثيرية بين ابعاد الالتزام الوظيفي وابعاد تبسيط الاجراءات الادارية ؟

## 2- اهمية البحث

تمثلت اهمية البحث بالتالي :

أ. طبقت الدراسة في احدى المديريات التابعة لوزارة الداخلية المهمة والفاعلة في البلد والتي تمثلت بمديرية شؤون البطاقة الوطنية التابعة لمديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة والتي يقع على عاتقها اصدار وتنظيم المعاملات الالكترونية لإصدار البطاقة الوطنية والتحول من نظام السجلات المدنية السابقة الى النظام الالكتروني الحالي ، اذ يجمع البحث الحالي بين متغيرات مهمة ، أحدهما الالتزام الوظيفي والذي يعد من أهم ميزات الادارة الناضجة، والأخر هو تبسيط الاجراءات الادارية الذي يمثل ازاحة التعقيد، وضياح الوقت، والجهد ، ولأجل التوصل لأفضل السبل المؤدية لتحقيق الاهداف المرجوة .

ب. يمكن لهذه الدراسة من خلال التطبيق العملي لها ان تقدم حلاً لمشكلات التي تعاني منها المديرية المبحوثة ، لاسيما في رفع مستوى التزام الموظفين ، فضلا عن تقديم الوسائل التي تسهم في تبسيط الاجراءات الادارية في المديرية المبحوثة .

## 3- اهداف البحث :

أ. التأكد من وجود علاقة الأثر بين الالتزام الوظيفي بأبعاده (الالتزام بأداء واجبات العمل، الالتزام بأوقات الدوام الرسمي، الالتزام بالقوانين والانظمة النافذة)، وتبسيط الاجراءات الادارية المتمثلة بأبعاده (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية ، الدقة والسرعة في عملية الانجاز ، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

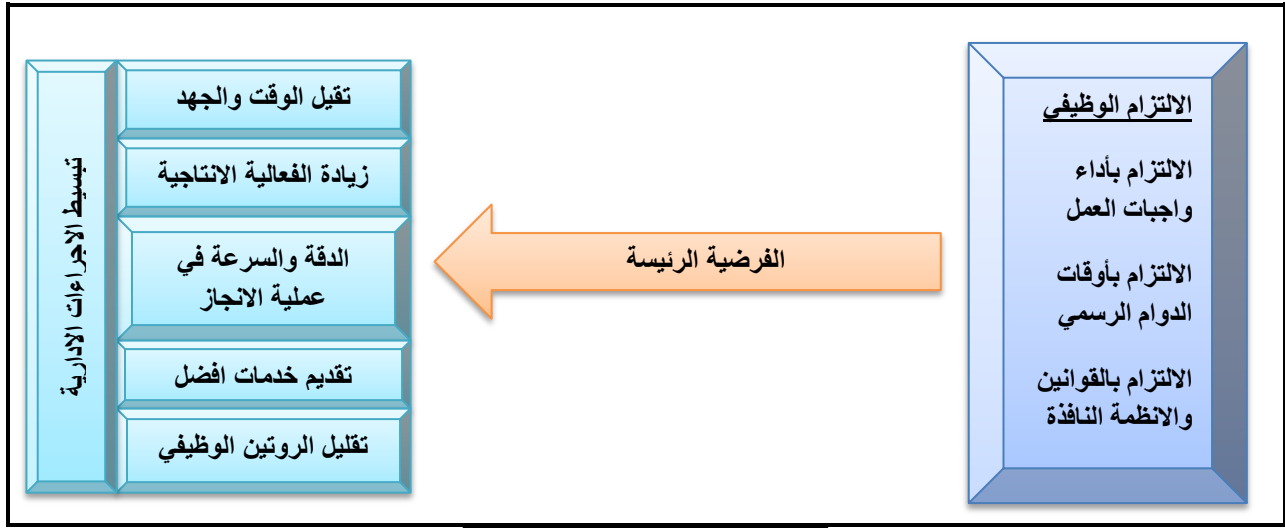
ب. بناء نموذج يمثل علاقة متغيرات الدراسة وتأثير بعضها بعض بهدف الافادة منها في تبني اسلوب ادارة حديث من قبل الادارة العليا للوقوف على اهم الاسباب التي ادت في تعقيد الاجراءات الادارية في المديرية المبحوثة .

## 4- متغيرات البحث :

أ- المتغير المستقل : الالتزام الوظيفي

ب- المتغير التابع: تبسيط الاجراءات الادارية: والذي يمكن التعبير عن علاقة الاثر بينهما بالمخطط الفرضي التالي

## 5- المخطط الفرضي للبحث :



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

علاقة التأثير

المصدر: اعداد الباحثان

## 6- فرضيات البحث :

أ. الفرضية الرئيسية للبحث : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الالتزام الوظيفي وتبسيط الاجراءات الادارية وانبثقت منها الفرضيات الفرعية الاتية :

- (1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الالتزام بأداء واجبات العمل وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسريعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)
- (2-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الالتزام بأوقات الدوام الرسمي وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسريعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)
- (3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الالتزام بالقوانين والانظمة النافذة وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسريعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

## 7- مجتمع وعينة البحث :

تمثل مجتمع البحث مديرية شؤون البطاقة الوطنية التابعة لمديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في وزارة الداخلية لأهميتها البارزة في اصدار المستمسكات الثبوتية المتمثلة بالبطاقة لوطنية للمواطنين، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية من الموظفين العاملين في الادارة التنفيذية ممن هم تحت اشراف الادارة العليا والوسطى والبالغ عددهم (216) موظفاً من بين (1200) موظفاً ليكونوا افراد العينة المبحوثة .

## ثانيا : بعض الدراسات السابقة

## 1- دراسات سابقة خاصة بالالتزام الوظيفي

Dixit&Bhati (2012)	1
A Study about Employee Commitment and its impact on Sustained Productivity in Indian Auto-Component Industry دراسة عن التزام الموظف وأثره على الإنتاجية المستدامة في صناعة مكونات السيارات الهندية (نويدا الكبرى)	عنوان الدراسة
دراسة تحليلية	اسلوب الدراسة
عينة قصدية بواقعي (50) مدير خط يعملون في صناعة مكونات السيارات في الهند	عينة الدراسة
تحديد تأثير التزام الموظفين على الاستمرار الإنتاجية في صناعة مكونات السيارات في الهند	هدف الدراسة
أن الالتزام (عاطفي ، معياري ، مستمر) يؤثر بشكل كبير بالإنتاجية المستدامة في صناعة مكونات السيارات حيث كشفت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الالتزامات الثلاثة - الوجدانية والاستمرارية و الالتزام المعياري والإنتاجية المستدامة منظمة كما ثبت من النتائج أن هناك درجة عالية من الارتباط بين المتغير المستقل والإنتاجية المستدامة المتغير التابع ويقع على عاتق الإدارة العليا التوجيه والعمل من أجل زيادة مستوى الالتزام	اهم النتائج
تعزير الجانب النظري – انواع الالتزام الوظيفي في المبحث الثاني من الفصل الثاني	مجال الافادة من الدراسة

الشخانية (2020)	2
الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة مأدبا من وجهة نظر المعلمين	عنوان الدراسة
دراسة تطبيقية	اسلوب الدراسة
عينة عشوائية طبقية بواقع (302) معلما في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة مأدبا	عينة الدراسة
التعرف على مستوى الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية .	هدف الدراسة
العمل على تنمية الالتزام الوظيفي من خلال الدورات التدريبية لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية من خلال توفير بيئة تنظيمية من شأنها ان تحسن من التطور الوظيفي والتي تضمن الشعور بالالتزام الوظيفي اتجاه العمل الذي يقومون به .	اهم النتائج
تعزير الجانب النظري – التعرف على بعض المصادر والمراجع	مجال الافادة من الدراسة

الخزار (2017)	3
الإصلاح الإداري ودوره في تبسيط الإجراءات	عنوان الدراسة
دراسة تحليلية	اسلوب الدراسة
عينة قصدية بواقع (36) منتسبا في الجامعة التقنية الجنوبية	عينة الدراسة
● التعرف على طبيعة العلاقة بين الإصلاح الإداري وتبسيط الإجراءات. ● الخروج بمجموعة من التوصيات لعينة الدراسة في مجال الإصلاح الإداري وتبسيط الإجراءات يمكن ان تستفيد منه المنظمة المبحوثة .	هدف الدراسة
● إن الإصلاح الإداري يتحقق من خلال وضع البرامج والأسس التي من شأنها ان تسهم في تبسيط الإجراءات. ● يجب اعادة النظر في الخطوات والإجراءات المتبعة ● يمكن ان تؤدي القواعد والتعليمات الى عرقلة انجاز الوقت المحدد	اهم النتائج
تعزير الجانب النظري – التعرف على بعض المصادر والمراجع	مجال الافادة من الدراسة

## 2- دراسات سابقة خاصة بتبسيط الاجراءات الادارية

## المبحث الثاني / الجانب النظري

## اولا : مفهوم الالتزام الوظيفي :

تعتبر مهمة تحديد معنى الالتزام لغويا الخطوة الأولى لفهم الدقيق لما ينطوي عليه من مفاهيم ودلالات ونظرا للاستعمال الواسع لكلمة الالتزام فقد تم الرجوع إلى المعاجم العربية والأجنبية لتحديد معناها، فالالتزام لغة تعود إلى الفعل لزم ولزم الشيء أي بمعنى أثبته وداوم عليه وألزمه المال والعمل فصار واجبا عليه . (ابن منظور، 2003:641) . وفي قاموس اللغة الانكليزية تعرب القواميس كلمة (Commitment) تعهد، التزام، عهد، وعد، ايداع شخص (البلعكي، 2010:87) . كما عرفه (Mullins,2005:902) تقديم اقصى جهد ممكن اثناء العمل .ويصفه (Lrefin&Mechanic,2014:34) بالاستجابة العاطفية للوظيفة ودرجة استغراق الفرد في وظيفته ومقدار الجهد والوقت الذي يقدمه لهذه الوظيفة والى اي مدى يعد عمله جانبا مهماً في حياته . ويضيف (Fabiene&Kachchhap,2016:46) بأنه العلاقة بين الموظفين ووظائفهم او هو الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بوظيفته التي عمل فيها مما يدفعه الى الاندماج في عمله. حيث يعد الالتزام الوظيفي القوة العقلية التي تربط الفرد بهدف (اجتماعي او غير اجتماعي) او مسار عمل ذي صلة بهذا الهدف (Staniok,2016:18). واثار (حمد،2022:55) بأنه سلوك يعبر عن الرضا الوظيفي لموظف ، ومعدل دورانه في وظيفة ما، ومدى التزامه وقبوله لأهداف المنظمة ، التي يمكن تحقيق أهداف المنظمة من خلال المشاركة بالعمل على تحقيقها .في ضوء ما تقدم من مفاهيم واره ان يحدده الباحث بأنه اندماج الموظفين (نفسياً، عقلياً، جسدياً) في وظائفهم واعمالهم ، والشعور بالارتياح والاحساس بالسعادة مع الرضا الداخلي والرغبة والاستعداد لبذل اقصى جهد ممكن لإنجاز اعمالهم بكفاءة وفاعلية .

يتضح مما سبق تعدد المفاهيم والآراء التي تناولها الباحثين والكتاب حول الالتزام الوظيفي والتي بصدد عرضها من وجهة نظرهم وفقاً للسياق الزمني .

## جدول رقم ( 1 ) وجهات نظر بعض الباحثين

ت	الباحث والسنة	المفهوم
1	(Coetzee,& others 2014:572)	درجة مشاركة الفرد في وظيفه ما ، ومدى أهمية الوظيفة للفرد ومستوى استعداده لتخصيص الوقت والجهد للقيام بالوظيفة .
2	(فاطمة وجازية، 2021:37)	الانسجام النفسي الذي يشعر به الموظف تجاه منظمته ويعكس درجة تبنيه لاتجاهات وقيم المنظمة .

المصدر: اعداد الباحثان

## ثانياً : ابعاد الالتزام الوظيفي :

من خلال بحث الباحث عن ابعاد الالتزام الوظيفي تم التوصل الى عدد محدد من الباحثين الذين تطرقوا الى ابعاده واتفقوا كل من (نبيلة،2015:10) و ( الفريجي،2018 : 75-71) و (حمد،2022:65) بأنها لا تتعدى ثلاثة ابعاد وهي ابعاد منسجمة مع واقع مجتمعنا المبحوث وعليه ستكون هي ما يتم اعتماده في الجانب العملي . والتالي توضيح لهذه الابعاد بالتفصيل :

## 1- الالتزام بأداء الواجبات :

العمل يلعب دوراً مهماً في حياة الانسان سواء كانت من حيث تحقيق متطلباته الذاتية أو كونه عضواً في المجتمع، حيث تعتبر الكفاية في الاداء واتقان العمل من الامور المهمة في المنظور الاسلامي أو المنظور البشري لمن يرغب بالاستمرار بوظيفته لذا فقد احظى اهتماماً كبيراً من قبل الادارات التي تناولت العديد من الدراسات والمؤلفات التي ركزت على اتقان العمل لزيادة الانتاجية والاداء (نبيلة، 2015: 5) . قد تسبب هذه الظروف عدم رضا الموظفين عن أداء واجباتهم وتؤثر على الالتزام الوظيفي لموظفيها (Kurniawati,&OTHERS,2019:355). وأن من أهم الواجبات التزام الموظف بالعمل هو أن يحقق أهداف الوظيفة (فرج الله، 2019: 9) . كما ان الالتزام عملية مستمرة لا يمكن ان تتغير من يوم الى اخر ولكن يمكن ان تتغير مستوياته بمرور الزمن وذلك لأنه يعرف بأنه التوافق و الترابط العاطفي وان هذا الترابط يعتمد على العواطف بالدرجة الاولى وان

العواطف والمزاج عوامل متغيرة وغير ثابتة، وهو يختلف عن الرضا والانتاجية والتفاني وتعتبر هذه نتائج للالتزام اذ ان العاملين الملتزمين سيكون لديهم رضا عالي نتيجة لالتزامهم وسيكونون اكثر ولاءً وتفاني (فيما يخص الغياب والتأخير) وبالتالي سيكونون أكثر انتاجية (Wasim,2012:149) .

وعليه يرى الباحثان ان الالتزام بأداء واجبات العمل له تأثير ايجابي على ثلاثة مستويات فعلى مستوى المنظمة يؤدي الى زيادة الانتاجية، تحقيق الاداء المتفوقن والقدرة على التكيف اما على المستوى الفردي فإنه يؤدي الى ارتفاع الروح المعنوية للموظفين وخلق الرضا الوظيفي، اما المستوى الاجتماعي يؤدي الى تقليل المشاكل والخلافات التي تحصل بين العاملين والإدارة وخلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة .

## 2- الالتزام بأوقات الدوام الرسمي :

يترتب على من شاغل الوظيفة العامة ان يحافظ على اوقات الدوام الرسمي حضورا وانصرافا ولا يعني ذلك التواجد الجسدي في العمل فقط بل يعني تكريس جميع اوقات الدوام الرسمي للعمل المنتج (ياغي،2012:41). بل وبهذا الصدد فان الزبائن يقيمون جودة مقدمي الخدمة من خلال ثلاث سمات رئيسية وهي سلوكيات الموظف مثلا استعداده للمساعدة، ومواقف الموظف مثلا رغبته في المساعدة ، وخبرة الموظف مثلا مدى معرفته بعمله (العبادي،2019:52). إما الفوائد التي يتقاضها الموظف نتيجة استغلاله وقت العمل بالشكل الصحيح هي حصوله على راتب مقرر له دون استقطاع أو عقوبات جزائية نتيجة التأخير أو التغيب عن الوقت الرسمي لعمله ،كما أن الالتزام بالوقت والعمل من اهم سمات الموظفين الملتزمين ،وايضاً يعد عنصراً هاماً لتقويم اداء الموظفين ،كما يؤدي إلى اكتساب الخبرة والمعرفة الادارية التي يمكن أن تساهم في اداء مهام اخرى تطلبها طبيعة عملهم أو شغلهم المناصب الادارية العليا والتقدم الوظيفي ،فضلاً عن ذلك امكانياتهم العمل بساعات اضافية وفقاً للقوانين والانظمة النافذة (الفريجي،2018: 73) . ومن ناحية أخرى ، يمكن لساعات العمل الاطول المقررة من قبل المنظمة أن تؤثر على التزام الموظفين التي تكون احد الأسباب التي قد تجعل الموظفين يقررون مغادرة مؤسستهم فضلاً عن عوامل اخرى مثل الراتب والتعويضات ، وضغوط العمل ، وعبء العمل ، التدريب ، وأسلوب القيادة والعوامل العائلية ، على أنها عوامل محددة لدوران الموظفين(LI YIFEI,2018:2) .

وبذلك يرى الباحثان ان الالتزام بأوقات الدوام الرسمي يساعد المنظمات في مواجهة ضعف ولاء الموظف الذي يؤدي الى ضعف نتاجيته لذلك تعمل على خلق الانسجام بينها وبين الافراد من خلال توفير العدالة بينهم وزرع الثقة في نفوسهم ويجاد نظام عادل للأجور والمكافآت وغيرها من الامور التي من شأنها تخلق او تعزز الالتزام لدى الفرد .

## 3- الالتزام بالقوانين والانظمة النافذة :

قد تختلف القواعد والإجراءات التنظيمية تبعاً من منظمة إلى أخرى، وذلك بحسب المبدئية التي تؤمن بها تلك المنظمة، وتشكل القواعد الاخلاقية المفروضة على العاملين ومطالبتهم بالالتزام بهما الاهتمام الأساسي للمنظمة، إذ ينبغي على الافراد التمسك بتطبيق إجراءات وقواعد العمل من خلال الالتزام باللوائح المكتوبة والتي على العاملين إتباعها حرفياً. حيث أشار (العلاق، 1998:188). . فالموظف عند القيام بعمله تقع على عاتقه عدة واجبات يجب النهوض بها وأن هذه الواجبات تتكون من جملة من الأمور التي يجب أن يقوم بها الموظف التي يطلق عليها بالواجبات الإيجابية ، أو جملة من الأمور المحظورة التي يطلق عليها بالواجبات السلبية (نوح،2018: 21). . فالموظف عند قيامه بمهامه الوظيفية فإنه يقوم بعمل حددت شروطه الموضوعية من قبل القانون، وقد قسمت واجبات الموظف العام تقسيمات عديدة فالبعض قسمها الى واجبات ايجابية (الزام الموظف باعمال معينة) واخرى سلبية (امتناع عن اعمال معينة) وقد اشار قانون انضباط موظفي الدولة رقم 14 لسنة 1991 الى تلك الواجبات حيث قسمها الى واجبات تتعلق بالزام الموظف بعمل وواجبات تلزم الموظف بالامتناع عن بعض الاعمال والسلوكيات (العاني،2013:315) .

من خلال ذلك يرى الباحثان أن الالتزام بالموظف بالأنظمة والقوانين لها دور فاعلا في سلوك الموظف ،من حيث أداء مهام الموكله له وفقاً ما منصوص عليها في اللوائح والقواعد التنظيمية ، بحيث من يخل بأي قاعدة تقع عليه عقوبة جراء ذلك .

## ثالثاً : مفهوم تبسيط الاجراءات الادارية

ان تبسيط الاجراءات هي فهم كيفية أداء العمليات وفق خطوات متعاقبة بما يؤدي الى تأدية العمليات بأقل جهد وأقصر وقت (نجم،2012:157) . كما تعرف بانها الحصول على اسهل واسرع وارخص الطرق لإنجاز العمل (شعبان&عثمان،2014:9) . كذلك توجد آراء لبعض الباحثين والكتاب حول مفهوم تبسيط اجراءات الادارية ومنها بانها مجموعة إجراءات تتمثل ببناء منظمات فاعلة، وتلبي المتطلبات الأساسية للمواطنين بأقل جهد وبأقصر وقت ممكن (البطري،2013: 263) . ويرى (راشد،2018،47) بأنها مجموعة عمليات مستمرة تهدف الى دمج بعض الخطوات غير الضرورية او التي لا تحقق هدفاً معيناً والتي تجعل تسلسل الاجراءات يسير بشكل منطقي بهدف تخفيض التكاليف المتعلقة بها وسرعة انجازها . وفي الاطار ذاته اكد (سيفي،2016:26) بأنه يمثل عمل اداري ، واجتماعي يسعى لإحداث تغييرات اساسية، واجبابية في النظم ، والتطبيقات ،والادوات لتنمية الجهاز الاداري .

لذا تعددت المفاهيم والآراء بين الباحثين والكتاب في وضع مفهوم واضح وصريح ومحدد لتبسيط الاجراءات الادارية ويرجع ذلك لعدة اسباب منها تعقد وتداخل مكوناتها واتساع وتنوع انشطتها كذلك ان محاولة وضع ذلك المفهوم يعكس وجهة نظر القائم بالتحليل والجدول ادناه يوضح اختلاف وجهات النظر حول هذا المفهوم .

## جدول ( 2 ) مفاهيم تبسيط الاجراءات الادارية

ت	الباحث والسنة	المفهوم
1	(قرداغي،2011:6)	التغيرات المستمرة والمخططة والشاملة في الاجهزة الحكومية في المجالات الادارية المتعددة بقصد تحقيق اهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية .
1	(Nzewi,2015:62)	اعادة تصميم الاعمال من قبل المديرين بما يسهم في تعظيم المخرجات من خلال التحكم في العمليات التنظيمية والهيكل والاجراءات المتبعة .

المصدر: اعداد الباحثان

## رابعاً : ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية

تمثلت ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية من خلال ما جاء به كل من (فرج،2013: 40) ، و (الجهني، 2009: 35)، و(راشد،2018:51-50) بالاتي :

- 1- تقليل الوقت والجهد : يعد الوقت عنصراً هاماً في إتمام وتنفيذ الإجراءات بالإضافة إلى أنه العنصر الذي يخدم كافة العناصر الإنسانية والبيئية والقانونية كونه يقلل المجهود الذهني والعصبي للعاملين أو المراجعين حيث إزداد الاهتمام بموضوع الوقت نتيجة التقدم الكبير والتطور التكنولوجي الذي شهدته المجتمعات المعاصرة حيث اصبح من الضروري انجاز الاعمال في وقتها المخطط لها لأن الوقت الضائع لا يمكن تعويضه (راشد،2018:50) . ويرى الباحثان ان تقليل الوقت والجهد يكون من خلال التخلص من الوقت الضائع او الضياعات والهدر وتقليص الفترة الزمنية من خلال دراسة اجراءات العمل الحالية واعادة تنظيمها لإزالة الهدر والضياع مما يوفر الجهد للموظفين والمواطنين .
- 2- تقديم خدمات افضل : اذ يؤدي تبسيط الاجراءات الادارية الى تسريع الخدمات المقدمة للمواطنين ،وتعمل على زيادة الرضا لديهم ، وإن تعقيد الإجراءات يؤدي إلى تأخير تقديم الخدمات للمواطنين ، الأمر الذي يؤدي إلى خلق مشاكل تعود بأثار سلبية على الموظفين والمواطنين (الجهني، 2009: 35) . ويرى الباحثان ان تقديم خدمات افضل تتمثل بمتابعة الخدمات المقدمة للمواطنين ومعالجة المعوقات التي تؤثر على رضاهم والعمل على تحسين الجودة باستمرار بالشكل الذي يسهم في تبسيط اجراءات العمل .
- 3- تقليل الروتين الوظيفي : يعد الصراع بين القديم والحديث، بين الجمود والتطور، أحد سنن هذا الكون وينسحب هذا الأمر على المنظمات والأفراد، لاسيما في مجتمعاتنا العربية التي تعاني فيها بعض منظماتها من الترهل الإداري والنمطية والخوف من

التجديد والابتكار وهو ما يطلق عليه خبراء الإدارة مصطلح الروتين ، والروتين ينشأ عندما يتمسك العاملون بأفكارهم التقليدية والنظم الادارية القديمة ، واللوائح الشكلية، الامر الذي ينتج عنه تراجع نسب الانجاز داخل المنظمة لكن المنظمات الناجحة بالفعل هي تلك المنظمات القادرة على التغيير وإعادة صياغة خططها وأهدافها، التي تترك لموظفيها مساحة من التحرك وتبني الأفكار المبتكرة بهدف تبسيط الإجراءات ، وتقليل الروتين (فرج،2013: 42) .

ويرى الباحثان ان تقليل الروتين الوظيفي يتضمن حذف او استحداث و دمج بعض الخطوات الحالية تقليصاً للوقت والجهد واستغلال جهود الموظفين واستثمارها مما يؤدي الى زيادة نسب الانجاز .

4- الدقة والسرعة في عملية الانجاز : تعني نسبة الاعمال الصحيحة الى مجموع الأعمال المنجزة خلال مدة زمنية معينة، وتأتي الدقة العالية للأعمال المنجزة بسبب تطبيق اجراءات عمل واضحة ، بحيث تقلل من الأخطاء الناجمة بسبب كثرة اجراءات الدقة والسرعة في عملية الانجاز (توفيق،2010:304) . اذ تسهّل بساطة الاجراءات داخل التنظيم سير العمل، وتقلل من مخاطر ارتكاب المخالفات والتجاوزات، ويعد ذلك الأمر هادياً ومرشداً للموظفين في أداء هذه الأعمال، حيث يسهل تقديم الخدمات بدرجة عالية من الجودة، وبذلك يتم وضع حد للفوضى غير الضرورية ويتحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين (جرادات، 2008، 6) .

ويرى الباحثان ان الدقة والسرعة في عملية الانجاز تتضمن التخلص من الاعمال الغير الضرورية والتي لا تضيف قيمة للعمل وتبسط الاجراءات المعتمدة التي من شأنها تقليل الاخطاء والمخالفات مما يساهم في تقديم افضل الخدمات للمواطنين ويوفر الرضا الوظيفي للموظفين .

5- زيادة الفعالية الانتاجية : أن عملية تبسيط الاجراءات الادارية تؤدي إلى زيادة كفاءة العمل، ومن ثم تحسين مستوى الانتاجية الكلية مما يساهم في اكساب العاملين المهارات والمعارف والخبرات اللازمة لإداء وظائفهم واعمالهم ، وفي تنفيذ المهام الموكلة اليهم بكفاءة، وتقليل الوقت ، والموارد المستخدمة في عملية انجاز الاعمال (ياس،2013:18) .

ويرى الباحثان ان زيادة الفعالية الانتاجية تعني زيادة كفاءة الموظفين ومعارفهم وخبراتهم في انجاز المهام الموكلة اليهم من خلال مجموعة من الممارسات والاجراءات التدريبية والتطويرية وتأهيلهم لبذل اقصى جهد ممكن الامر الذي يزيد من انتاجية العمل .

### المبحث الثالث / الجانب العملي

اختبار علاقة التأثير بين متغيرات الدراسة :

الفرضية الرئيسية للبحث : يوجد علاقة تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الالتزام الوظيفي بأبعاده و تبسيط الاجراءات الادارية بأبعاده وانبتقت منها الفرضيات الفرعية الاتية :

(1-1) يوجد علاقة تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الالتزام بأداء واجبات العمل و تبسيط الاجراءات الادارية بأبعاده (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

وللتحقق من الفرضية (1-1) الرئيسية للبحث يوضح الجدول ( 3 ) نتائج تحليل الانحدار لتأثير بعد الالتزام بأداء واجبات العمل كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

يلاحظ من الجدول ( 3 ) ان بعد الالتزام بأداء واجبات العمل حقق تأثيرا معنويا تاما مع كافة ابعاد (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) ،اذ كانت قيمة (F) (25.441، 31.032، 18.221، 28.741، 16.182) على التوالي اذ كانت قيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05،0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر ( $R^2$ ) ما نسبته (12%، 14%، 10%، 13%، 9%) على التوالي من مقدار المساهمات الحاصلة في (تقليل الوقت والجهد،زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

كما ان قيمة ( $\beta$ ) بلغت (0.483، 0.535، 0.378، 0.521، 0.441) على التوالي وتشير الى ان التغير الذي يحصل بالالتزام بأداء واجبات العمل بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) . بمقدار (0.483، 0.535، 0.378، 0.521، 0.441) على التوالي ، وهذا يشير الى ان الموظفين الملتزمين بأداء واجبات العمل يؤثرون في ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية .

اما تأثير الالتزام بأداء واجبات العمل على المتغير تبسيط الاجراءات الادارية اذ سجلت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (35.585) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05،0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر ( $R^2$ ) مانسبته (16%) من مقدار المساهمات الحاصلة في تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية ، كما ان قيمة ( $\beta$ ) بلغت (1.058) وتشير الى ان التغير الذي يحصل في الالتزام بأداء واجبات العمل بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية بمقدار (1.058)، وهذا يشير تأثير بعد الالتزام بأداء واجبات العمل في تبسيط الاجراءات الادارية .

وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية للبحث .

جدول ( 3 ) نتائج تأثير الالتزام بأداء واجبات العمل كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية بأبعادها

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت a	قيمة معامل بيتا $\beta$	قيمة معامل $R^2$	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (0.05)
الالتزام بأداء واجبات العمل	تقليل الوقت والجهد	1.177	0.483	12%	25.441	معنوي
	زيادة الفعالية الانتاجية	0.852	0.535	14%	31.032	معنوي
	الدقة والسرعة في عملية الانجاز	0.558	0.378	10%	18.221	معنوي
	تقديم خدمات افضل	0.777	0.521	13%	28.741	معنوي
	تقليل الروتين الوظيفي	1.576	0.441	9%	16.182	معنوي
	تبسيط الاجراءات الادارية	0.332	1.058	16%	35.585	معنوي

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية (1،214) = 6.8415

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة الحرية (1،214) = 10.635

(1-2) يوجد علاقة تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الالتزام بأوقات الدوام الرسمي وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

وللتحقق من الفرضية (1-2) الرئيسية للبحث يوضح الجدول ( 4 ) نتائج تحليل الانحدار لتأثير بعد الالتزام بأوقات الدوام الرسمي كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

يلاحظ من الجدول ( 4 ) ان بعد الالتزام بأوقات الدوام الرسمي حقق تأثيرا معنويا تاما مع كافة ابعاد (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)، اذ كانت قيمة (F) (20.552، 22.250، 31.185، 19.256، 22.882) على التوالي اذ كانت قيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر ( $R^2$ ) ما نسبته (9%، 10%، 14%، 9%، 11%) على التوالي من مقدار المساهمات الحاصلة في ((تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

كما ان قيمة ( $\beta$ ) بلغت (0.425، 0.448، 0.722، 0.422، 0.521) على التوالي وتشير الى ان التغير الذي بالالتزام بأوقات الدوام الرسمي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) . بمقدار (0.425، 0.448، 0.722، 0.422، 0.521) على التوالي ، وهذا يشير الى التزام الموظفين بأوقات الدوام الرسمي يؤثر في ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية .

اما تأثير الالتزام بأوقات الدوام الرسمي على المتغير تبسيط الاجراءات الادارية اذ سجلت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (25.325) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر ( $R^2$ ) ما نسبته (12%) من مقدار المساهمات الحاصلة في تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية ، كما ان قيمة ( $\beta$ ) بلغت (0.668) وتشير الى ان التغير الذي يحصل في الالتزام بأوقات الدوام الرسمي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية بمقدار (0.668)، وهذا يشيران تبسيط الاجراءات الادارية تتحقق من خلال الموظفين الملتزمين باوقات الدوام الرسمي .

وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية للبحث .

جدول ( 4 ) نتائج تأثير الالتزام بأوقات الدوام الرسمي كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية بأبعادها

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة a الثابت	قيمة معامل بيتا $\beta$	قيمة معامل $R^2$	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (0.05)
الالتزام بأوقات الدوام الرسمي	تقليل الوقت والجهد	1.381	0.425	9%	20.552	معنوي
	زيادة الفعالية الانتاجية	1.252	0.448	10%	22.250	معنوي
	الدقة والسرعة في عملية الانجاز	0.586	0.722	14%	31.185	معنوي
	تقديم خدمات افضل	1.240	0.422	9%	19.256	معنوي
	تقليل الروتين الوظيفي	1.055	0.521	11%	22.882	معنوي
	تبسيط الاجراءات الادارية	0.905	0.668	12%	25.325	معنوي

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية (1، 214) = 6.8415

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة الحرية (1، 214) = 10.635

(3-1) يوجد علاقة تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين الالتزام بالقوانين والانظمة النافذة وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

وللتحقق من الفرضية (3-1) الرئيسية للبحث يوضح الجدول ( 5 ) نتائج تحليل الانحدار لتأثير بعد الالتزام بقوانين والانظمة النافذة كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

يلاحظ من الجدول ( 5 ) ان بعد الالتزام بقوانين والانظمة النافذة حقق تأثيرا معنويا تاما مع كافة ابعاد (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) ،اذ كانت قيمة (F) (15.663، 15.638، 18.552، 26.285، 18.336) على التوالي اذ كانت قيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01،0.05) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر ( $R^2$ ) ما نسبته (9%، 9%، 12%، 15%، 13%) على التوالي من مقدار المساهمات الحاصلة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

كما ان قيمة ( $\beta$ ) بلغت (0.376، 0.355، 0.444، 0.753، 0.652) على التوالي وتشير الى ان التغير الذي للالتزام بقوانين والانظمة النافذة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) . بمقدار (0.376، 0.355، 0.444، 0.753، 0.652)، على التوالي ،وهذا يشير الى تأثير بعد الالتزام بالقوانين والانظمة النافذة في ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية .

اما تأثير الالتزام بقوانين والانظمة النافذة على المتغير تبسيط الاجراءات الادارية اذ سجلت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (19.252) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01،0.05) وتحت درجة حرية (1،214) وفسر ( $R^2$ ) ما نسبته (12%) من مقدار المساهمات الحاصلة في تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية ، كما ان قيمة ( $\beta$ ) بلغت (0.526) وتشير الى ان التغير الذي يحصل في الالتزام بقوانين والانظمة النافذة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية بمقدار (0.526)، وهذا يشير الى ما اكدت عليه الدراسة التي اجراها الباحث من تأثير بعد الالتزام بالقوانين والانظمة النافذة في تبسيط الاجراءات الادارية .

وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية للبحث .

جدول ( 5 ) نتائج تأثير الالتزام بقوانين والانظمة النافذة كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية بأبعادها

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت a	قيمة معامل بيتا $\beta$	قيمة معامل $R^2$	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (0.05)
الالتزام بقوانين والانظمة النافذة	تقليل الوقت والجهد	1.687	0.376	9%	15.663	معنوي
	زيادة الفعالية الانتاجية	1.542	0.355	9%	15.638	معنوي
	الدقة والسرعة في عملية الانجاز	1.258	0.444	12%	18.552	معنوي
	تقديم خدمات افضل	0.569	0.753	15%	26.285	معنوي
	تقليل الروتين الوظيفي	0.585	0.652	13%	18.336	معنوي
	تبسيط الاجراءات الادارية	1.225	0.526	12%	19.252	معنوي

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية (1،214) = 6.8415

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة الحرية (1،214) = 10.635

## المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

## اولا : الاستنتاجات

- 1- بينت النتائج من خلال الزيارات الميدانية والتحليل العملي ان الالتزام بالقوانين والانظمة النافذة من اكثر الابعاد تطبيقا في المديرية المبحوثة وهذا ما تم تأكيده في نتائج الجانب العملي ، مما يدل على تفهم الموظفين لطبيعة القوانين والانظمة والحرص علة تطبيقها ضمن حدود الصلاحيات المخولة لهم.
- 2- تبين وجود رغبة عالية لدى الموظفين في البقاء لوقت اضافي من اجل القيام بأعمال اضافية لخدمة الدائرة وانجاز اعمالهم بشكل كامل .
- 3- جاء بعد الالتزام بأوقات الدوام الرسمي بالمرتبة الثانية من ابعاد الالتزام الوظيفي وذلك للدور الكبير الذي يلعبه هذا البعد في المديرية المبحوثة والتأكيد على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف وعدم السماح بالمغادرة بدون موافقة المدير المباشر واتخاذ العقوبات الانضباطية بحق الموظفين في حال المخالفة.
- 4- تبين من خلال التحليل الاحصائي للمتغير المعتمد (تبسيط الاجراءات الادارية) وجود اتفاق كبير بين افراد العينة على ان تبسيط الاجراءات يؤدي الى التغيير الشامل في سلوكيات الموظفين وفهمهم، وبشكل يؤكد مفهوم الوظيفة العامة كخدمة أولاً، ومن ثم يمتد ليشمل الجوانب الهيكلية والتشريعية لأحداث التغييرات السلوكية وتثبيتها .
- 5- إن تبسيط الاجراءات الادارية لا يعني بذل مجهودات اكثر من ذي قبل او الاسراع غير الضروري للعمل او الحصول على معدات ذات تكلفة طائلة، بل هو البحث عن ايسر الوسائل لانجاز العمل في ظل الامكانيات والظروف المتاحة .
- 6- تبين ان هناك علاقة تأثير واضحة بين الالتزام الوظيفي وتبسيط الاجراءات الادارية بأبعاده ، وهذا يدل على امتلاك المديرية المبحوثة موظفين ملتزمين بأوقات الدوام الرسمي واداء واجبات العمل وتنفيذ القوانين والانظمة بالشكل الذي يسهم في تبسيط الاجراءات ويسهل من اجراءات انجاز معاملات المواطنين .
- 7- هناك بعض الخطوات من الممكن حذفها او دمجها والتخلص من الاجراء الزائد بالشكل الذي لا يؤثر على انجاز المعاملة وتعد مسبباً لتعقيد واستهلاك وقت اكثر للموظفين وتخلق عدم رضا وتذمر لدى المواطنين .

## ثانيا : التوصيات

- 1- تشجيع الادارة العليا في المديرية المبحوثة على ضرورة الاستماع لآراء الموظفين العاملين في اصدار البطاقة الوطنية والاهتمام بمشاكلهم واعطاء اولوية لمعرفة معاناتهم وتحسين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم بالشكل الذي يحقق نتائج ايجابية للمديرية المبحوثة .
- 2- يقترح الباحثان انه على الادارة تبني عقد اجتماعات دورية ومقابلات فردية مع الإدارات التنفيذية والادارات الإشرافية لمناقشة المشكلات التي تعترضهم في العمل وتنمية وإشاعة أسلوب النقاش والتعبير الحر والحوار الصريح في تقديم الأفكار والآراء التي تخدم مصلحة العمل .
- 3- التركيز على البرامج التدريبية في داخل وخارج العراق لما لها من أثر كبير في تطوير الموظفين العاملين في دوائر البطاقة الوطنية وتحسين الانتاجية الكلية من خلال تبسيط اجراءات انجاز البطاقة الوطنية وهذا ما يحقق رضا الموظفين والمواطنين على حد سواء .
- 4- منح الموظفين السلطات والصلاحيات اللازمة لاداء الاعمال فيما يتعلق باداء واجباتهم مع اشراكهم في اتخاذ القرارات ومنحهم حرية التصرف في معالجة المشكلات التي قد تواجههم، وتشجيع الافكار الجديدة والمبتكرة الخاصة بتطوير العمل .
- 5- يقترح الباحثان على الادارة العليا في المديرية المبحوثة تقليل الروتين الوظيفي، وذلك عن طريق حذف ، أو دمج بعض الخطوات معا بالشكل الذي يقلل من وقت انجاز المعاملات ويزيد من انتاجية العمل .

- 6- يرى الباحثان ضرورة قيام الادارة العليا في المديرية المبحوثة من وضع خطط واستراتيجيات تزيد من تبسيط الاجراءات الادارية و تحديد الاطار الزمني لتنفيذها ومتابعة تنفيذها والتأكيد على الالتزام بالقوانين والمنشورات والتعليمات الصادرة التي تهدف وتؤكد على تبسيط اجراءات انجاز معاملات المواطنين .
- 7- تهيئة بيئة العمل من حيث توفير المستلزمات المادية من اجهزة حاسوب وملحقاتها بما يتناسب مع عدد الاجهزة الحالية وبالشكل الذي يضمن عدم توقف اجهزة الادخال والتدقيق والتصريح عن العمل وصيانتها بشكل شامل باستمرار لتفادي ضمان عدم ضياع وقت العمل واستغلال وقت الدوام الرسمي بالشكل الامثل .

## المصادر :

## أولاً : المصادر العربية

## الكتب :

- 1- أين منظور، (2003)، "لسان العرب"، المجلد التاسع، دار الحديث القاهرة للطبع والنشر والتوزيع.
- 2- البلبيكي، منير، (2009)، "قاموس المورد الحديث" الطبعة الثانية، دار العلم للملايين، بيروت .
- 3- العاني، وسام صبار،(2013)، "القضاء الإداري"، الطبعة الاولى، مكتبة السنهوري.
- 4- العلاق، بشير، (1998)، "مبادئ الادارة"، الطبعة الاولى، عمان دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع.
- 5- نجم، عبود نجم ، (2012) ، " دراسة العمل والهندسة البشرية "، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع , الطبعة الاولى.
- 6- نوح ، مهند ،2018، القانون الاداري 2 ،من منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
- 7- ياغي، محمد عبد الفتاح ،2012، الاخلاقيات في الادارة ،دار وائل للنشر، عمان ،الاردن، الطبعة الاولى.

## البحوث والدوريات :

- 1- فرج ، اخلاص زكي ، 2013 ، "اسباب تأخر انجاز المعاملات – الروتين في وزارة التربية من وجهة نظر مديريةية الاقسام و رؤساء الشعب ، مجلة كلية التربية للبنات ، المجلد 24 لسنة 2013.
- 2- ياس ،اسماء خضير،2013،اهمية التدريب ودوره في زيادة كفاءة العمل-دراسة حالة في مكتب الخدمات العلمية والاستشارية، بحث منشور، مجلة الدنانير ،العدد 4، الجامعة العراقية .
- 3- ألبطري ، التوم سيد احمد ، 2013، مستقبل الاصلاح الاداري في دولة المؤسسات والتنمية الادارية بالسودان، مقال منشور في صحيفة سودانيل – صحيفة الكترونية تصدر عن الخرطوم، السودان .
- 4- العبادي ،فارس احمد عبد،2019، دور عوامل الخدمة المادية في تحقيق رضا الزبون ،مجلة كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة بغداد، المجلد 25 ، العدد 115 .
- 5- فراج، هبة احمد محمد ،2019، تأثير صوت الموظف على انخراطه في المنظمة من خلال انخراطه في الوظيفة كمتغير وسيط "دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في الشركات القابضة لكهرباء مصر، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة .
- 6- فرج الله، وليد خضير كافي،2019، واجبات الموظف العام في القانون الوضعي (دراسة مقارنة)، مجلة الجزيرة للعلوم التربوية والانسانية ،مجلد 16 ، العدد 2 .
- 7- قرداغي ، كاوه محمد فرج ، 2011 ، اثر الشفافية والمساءلة على الاصلاح الاداري : دراسة تحليلية لاراء عينة من مواطني اقليم كردستان وعلى مستوى محافظتي السليمانية واربيل ، بحث منشور ، العراق.

## الاطاريح والرسائل الجامعية :

- 1- فراج، هبة احمد محمد ،2019، تأثير صوت الموظف على انخراطه في المنظمة من خلال انخراطه في الوظيفة كمتغير وسيط "دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في الشركات القابضة لكهرباء مصر، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة .
- 2- توفيق ، احمد زهير،2010،تحديد مستويات الاستفادة من نظام اتمتة المكاتب دراسة استطلاعية لاراء عينة من موظفي المكاتب في دائرة صحة نينوى،كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة الموصل،تنمية الرافيدين العدد 99،مجلد 32 .
- 3- الجهني، هند بنت حميد،2009،الاجراءات ودورها في تقديم الخدمة في القطاع الحكومي ، دراسة ميدانية على ادارة الاحوال المدنية بمدينة جدة ، بحث مقدم كجزء من متطلبات الحصول على الماجستير في الادارة العامة
- 4- حمد، سرى حمد رجب ،2021، ممارسة الادارة بالتجوال ودورها في تحقيق الالتزام الوظيفي –دراسة تطبيقية في الشركة العامة لمنتجات الغذائية، الجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد.

- 5- الخزار ،صباح نوري عبود،2017،الاصلاح الاداري ودوره في تبسيط الاجراءات – دراسة تحليلية في رئاسة الجامعة التقنية الجنوبية ،الجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد.
- 6- راشد ،علي مطشر،2018،تقنيات اتمته المكاتب وتأثيرها في تبسيط اجراءات العمل ،دراسة استطلاعية في شعبة التسجيل لكليات جامعة ميسان، الجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد.
- 7- سيفي ،شيماء صلاح،2016،الاصلاح الاداري وانعكاساته على تحسين كفاءة اداء الموظفين-دراسة تحليلية في الشركة العامة لتجارة المواد الانشائية ،دبلوم عالي في التخطيط الاستراتيجي ،الجامعة المستنصرية ،كلية الادارة والاقتصاد.
- 8- الشخانية ، شافي جميل نهار،2020، الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة أربيل من وجهة نظر المعلمين،رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، كلية العلوم التربوية.
- 9- فاطمة بشيري، جازية درفة،2020، الحوافز وتأثيرها على الالتزام التنظيمي ،دراسة ميدانية بمستشفى عبد الكريم بودر، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة احمد دراية ادرار ، الجزائر.
- 10- الفرجي ، حسين علي حافظ،2018، تطوير المورد البشري والتشارك المعرفي و دورهما في تعزيز الالتزام الوظيفي - دراسة تطبيقية في المديرية العامة لتربية بغداد الرصافة الثالثة ،الجامعة المستنصرية ،كلية الادارة والاقتصاد.

ثانياً : المصادر الاجنبية :

#### Research and periodicals:

- 1- Coetzee, Melinde& Schreudur, Dries& Tladinyane, Rebecca, 2014, Employees Work engagement and job commitment : The moderating role of career anchors, Vol 12.
- 2- Dixit, Dr. Varsha& Bhati, Ms. Monika,2012, A Study about Employee Commitment and its impact on Sustained Productivity in Indian Auto-Component Industry, European Journal of Business and Social Sciences, Vol. 1, No. 6.
- 3- Fabiene, E. Essono & Kachchhap, Sandeep Loyd, (2016), "Determinants of Employees Commitment among Healthcare Professionals", International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol.6, No.2, pp44-52.
- 4- KurniawatiMety & OTHERS,2019, The Effect of Work Atmosphere on Career Commitment at Regional Personnel Agency Office in Bima Regency, Advances in Social Science, Education and Humanities Research, vol 465..
- 5- Mullins,Laurie J,2005,Management and organizational Behaviour, prentice Hall FT.
- 6- Nzewi,2015, AConceptualFrame work for theApplicationof Work Procedures in the Public Sector, Department of Public Administration University of Fort Hare, Administratio Publica ,Vol 23, No2.
- 7- Wasim, (2012), "The Impact of Employee Commitment on Employee Satisfaction Role of Employee Performance as a Moderating Variable", Singaporean Journal of Business Economics, and Management Studies, VOL.1, NO.2

#### Thesis :

- 1- LI Yifei,2018,Career Growth and Turnover Intention :The Mediator role of Career Commitment and Organizational Identification , Dissertation submitted as partial requirement for the conferral of Master in Human Resource Management .